



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Diagnóstico FACIL Empresarial, Finanzas,
Auditoría, Contabilidad, Impuestos, Legal



DIVISIÓN DE CONTADURÍA
CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS
ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS

CEAP

CHIEF

GRUPO DE INVESTIGACIÓN
EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Análisis de los aspectos clave de las plataformas digitales de neobancos en México: un estudio de caso múltiple de Hey Banco, Nu México, Albo y Klar

Analysis of the key aspects of neobank digital platforms in Mexico: a multiple case study of Hey Banco, Nu México, Albo and Klar

Fecha de recepción: 11/12/2025
Fecha de revisión: 16/12/2025

Fecha de aceptación: 10/02/2026
Fecha de publicación: 21/05/2026

Ingrid Georgina Claire Torres [Investigación]. Universidad de Guadalajara/Jalisco/México | ingrid.claire@academicos.udg.mx | <https://orcid.org/0000-0002-5672-6412>. Oscar Alejandro Vargas Lares [Investigación]. Universidad de Guadalajara/Jalisco/México | oscar.vlares@udg.mx | <https://orcid.org/0009-0000-3894-6932>. Ana Isabel Barocio Torres [Investigación]. Universidad de Guadalajara/Jalisco/México | anabarociot@ucea.udg.mx | <https://orcid.org/0000-0001-7681-3970>.

Resumen

En México, los neobancos como Hey Banco, Nu México, Albo y Klar representan el avance de una nueva generación de servicios financieros digitales que ha transformado la forma en que los usuarios acceden, gestionan y utilizan productos financieros. Estas plataformas se caracterizan por ofrecer servicios accesibles mediante aplicaciones móviles intuitivas, orientadas a mejorar la experiencia del usuario y ampliar la inclusión financiera.

La investigación es cualitativa, basada en el método de estudio de caso múltiple, a partir de un análisis documental, comparativo e interpretativo de cuatro neobancos que operan en el contexto mexicano: Hey Banco, Nu México, Albo y Klar. La metodología integra elementos exploratorios, descriptivos, correlacionales y evaluativos, con el propósito de analizar tanto los aspectos técnicos como interfaz, funcionalidad, estabilidad y soporte, como los aspectos contextuales, entre ellos, accesibilidad, educación financiera y perfil del usuario, que influyen en la adopción y uso de estas plataformas digitales.

El objetivo del estudio es identificar los factores técnicos y contextuales que inciden en el uso de los neobancos en México. Los resultados evidencian que la percepción de utilidad, facilidad de uso y confianza se construye a partir de la interacción entre dichas variables, y que no existe un modelo único de éxito dentro del

Abstract

In Mexico, neobanks such as Hey Banco, Nu México, Albo, and Klar represent the advancement of a new generation of digital financial services that has transformed the way users access, manage, and use financial products. These platforms are characterized by offering accessible services through intuitive mobile applications aimed at improving the user experience and expanding financial inclusion.

This research adopts a qualitative approach based on the multiple case study method, drawing on a documentary, comparative, and interpretative analysis of four neobanks operating in the Mexican context: Hey Banco, Nu México, Albo, and Klar. The methodology integrates exploratory, descriptive, correlational, and evaluative elements in order to analyze both technical aspects—such as interface design, functionality, stability, and customer support—and contextual aspects, including accessibility, financial education, and user profile, which influence the adoption and use of these digital platforms.

The objective of the study is to identify the technical and contextual factors that affect the use of neobanks in Mexico. The findings show that perceptions of usefulness, ease of use, and trust are shaped by the interaction of these variables, and that there is no single model of success within the fintech ecosystem. Instead, differentiated strategies emerge according to users' profiles and levels

ecosistema *fintech*, sino estrategias diferenciadas acordes con el perfil y nivel de madurez digital de los usuarios. El análisis se sustenta en fuentes institucionales, marcos normativos y testimonios de usuarios, permitiendo una comprensión integral del fenómeno más allá de enfoques exclusivamente cuantitativos.

Palabras clave: Neobancos, plataformas digitales, aspectos contextuales y técnicos

JEL: G21, L86, O33, C88

Introducción

El sector financiero en México está experimentando una transformación significativa impulsada por la digitalización y la aparición de nuevas entidades conocidas como neobancos. Estas instituciones financieras digitales, representadas por casos como Hey Banco, Nu México, Albo y Klar, ofrecen productos y servicios accesibles a través de plataformas móviles intuitivas, que buscan superar las limitaciones de la banca tradicional. Sin embargo, pese al auge y la visibilidad que han ganado, la adopción de estas plataformas aún enfrenta retos importantes, ya que la disponibilidad tecnológica no garantiza su uso efectivo entre la población.

En este contexto, la presente investigación se enfoca en analizar los factores técnicos y contextuales que influyen en la adopción y experiencia de los usuarios con estas plataformas digitales. Para ello, se emplea un enfoque cualitativo basado en el estudio de caso múltiple, sustentado en el análisis documental, comparativo e interpretativo, siguiendo la propuesta metodológica de Hernández-Sampieri, Mendoza y Baptista (2023). Esta metodología permite examinar de manera profunda y multidimensional los aspectos funcionales, operativos, sociales y educativos que configuran el uso de los neobancos en México.

La relevancia de este estudio radica en la necesidad de comprender no solo las características técnicas de estas plataformas, sino también los elementos sociales, culturales y educativos que determinan su adopción, así como las barreras existentes que limitan su alcance. Identificar estas variables resulta fundamental para diseñar soluciones financieras digitales más inclusivas, que contribuyan a cerrar la brecha digital y a fortalecer la inclusión financiera en el país, aspectos clave para el desarrollo económico y social de México en la era digital.

of digital maturity. The analysis is supported by institutional sources, regulatory frameworks, and user testimonies, allowing for a comprehensive understanding of the phenomenon beyond exclusively quantitative approaches

Planteamiento del problema

El acelerado avance tecnológico ha redefinido la forma en que las personas administran sus recursos financieros, impulsando el surgimiento de los neobancos como alternativas digitales a la banca tradicional. Su propuesta de valor eficiencia operativa, reducción de comisiones y experiencia totalmente digital ha atraído especialmente a usuarios jóvenes (CNBV, 2023). En México, Hey Banco, Nu México, Albo y Klar representan casos destacados de este modelo; sin embargo, su adopción aún es limitada. Aunque más del 70 % de la población contaba con internet en 2022, solo 28.5 % utilizó banca móvil (INEGI, 2023), lo que evidencia que disponer de tecnología no garantiza el uso de servicios financieros digitales.

Este rezago se explica por diversos factores técnicos y contextuales. La brecha digital se mantiene como un desafío multifactorial que abarca carencias tecnológicas, educativas y culturales, reflejadas en la persistencia de prácticas tradicionales de ahorro; en 2024, el 58 % del ahorro en México ocurrió fuera del sistema financiero formal (INEGI, 2024). Asimismo, la experiencia del usuario en usabilidad, claridad de información, velocidad en transacciones y calidad del soporte influye de manera decisiva en la percepción y confianza hacia estas plataformas. Ejemplo de ello es el reconocimiento a Nu México y Klar por su diseño intuitivo, frente a las críticas hacia Hey Banco por fallas operativas (El País, 2024). Factores como seguridad percibida, transparencia y capacidad de respuesta también condicionan la adopción, dado que la confianza es un elemento central en el comportamiento financiero (Quintero Peña y Mejía Baños, 2022).

Desde el ámbito regulatorio, la Ley Fintech ha permitido supervisar a más de 80 plataformas (CNBV, 2023), pero persisten retos relacionados con transparencia, supervisión y educación financiera. En este contexto, surge la pregunta de investigación: ¿Cuáles son los aspectos técnicos y contextuales que influyen en el uso de las plataformas

digitales de neobancos en México, particularmente en los casos de Hey Banco, Nu México, Albo y Klar?

Responder esta pregunta permitirá identificar los factores que facilitan o limitan la adopción de estas plataformas y proponer estrategias para fortalecer la inclusión financiera digital. El estudio es relevante porque combina dos procesos clave en México: transformación digital e inclusión financiera, y aborda un objeto poco explorado: los neobancos como instituciones que operan exclusivamente en entornos digitales. A pesar de la amplia conectividad, persisten desconfianza y baja adopción, lo que indica un vacío en la comprensión de los factores técnicos, sociales y culturales que determinan su uso.

Los resultados serán útiles para diversos actores: los neobancos podrán identificar barreras operativas y de experiencia; los reguladores contarán con evidencia para diseñar estrategias de protección y educación financiera; y los usuarios se beneficiarán de servicios más confiables y accesibles. El estudio se alinea con políticas como la ENIF y la Ley Fintech, así como con lineamientos de organismos internacionales que promueven el uso responsable de la tecnología financiera.

Metodológicamente, la investigación propone un análisis integral que articula aspectos técnicos (tecnológicos, funcionales y operativos) y contextuales (sociales, culturales, económicos y educativos), aplicado a cuatro casos representativos. Su viabilidad se sustenta en fuentes oficiales, literatura especializada y la posible incorporación de entrevistas o encuestas cualitativas. En conjunto, el estudio es pertinente y estratégico para comprender un fenómeno emergente que impacta el sistema financiero mexicano y para impulsar el desarrollo de un ecosistema digital más moderno, inclusivo y eficiente

Metodología

La investigación es cualitativa, adecuado para comprender en profundidad los elementos técnicos y contextuales que influyen en el uso de los neobancos Hey Banco, Nu México,

Albo y Klar. Este enfoque permite interpretar percepciones, experiencias y significados asociados al uso de servicios financieros digitales, aspectos que no pueden captarse mediante métodos cuantitativos.

El estudio se sustenta en el análisis documental y el análisis comparativo, a partir de fuentes institucionales, normativas, técnicas y testimonios de usuarios. El propósito no es generalizar resultados, sino interpretar el funcionamiento técnico, funcional y social de las plataformas, identificando patrones, coincidencias y áreas de mejora.

El diseño integra cuatro tipos de investigación que se complementan:

- Exploratoria: permite identificar los elementos clave y características emergentes de los neobancos ante su reciente aparición en México.
- Descriptiva: detalla las características técnicas (interfaz, funcionalidad, soporte) y contextuales (accesibilidad económica, perfil del usuario, impacto social).
- Correlacional: analiza posibles relaciones entre categorías técnicas (estabilidad, diseño, usabilidad) y factores contextuales (edad, ingresos, educación financiera) sin buscar causalidad.
- Evaluativa: valora fortalezas y debilidades mediante un análisis comparativo para proponer mejoras en accesibilidad, experiencia del usuario e inclusión financiera.

La investigación se desarrolla como estudio de caso múltiple, lo que permite examinar a profundidad cada plataforma a partir de marcos normativos, reportes, documentación técnica y experiencias de usuarios. En esta etapa, el objetivo no es obtener inferencias estadísticas, sino identificar factores determinantes en su funcionamiento y adopción que posteriormente podrán ser profundizados mediante estudios cuantitativos.

Este análisis comparativo contribuye a reconocer fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en las plataformas seleccionadas, con el fin de orientar el diseño de servicios financieros digitales más accesibles, seguros e inclusivos para el contexto mexicano.

TABLA 1. Variables de análisis entre plataformas

Variable de análisis	HEY BANCO	NU MEXICO	ALBO	KLAR
Interfaz y usabilidad	Interfaz limpia y adaptable; diseño funcional orientado a usuarios con experiencia bancaria previa.	Interfaz altamente intuitiva, centrada en experiencia de usuario; navegación fluida.	Interfaz sencilla, aunque con limitaciones gráficas; se perciben mejoras en actualizaciones recientes.	Interfaz moderna y visualmente atractiva; buena integración con herramientas móviles.
Funcionalidad y soporte técnico	Amplia gama de servicios (cuentas, inversiones, créditos, seguros); soporte en línea limitado en horarios.	Funcionalidad estable; soporte eficiente vía chat y correo; alto grado de respuesta.	Funcionalidad básica (cuenta y tarjeta); soporte por redes sociales con tiempos variables.	Enfoque en crédito inmediato; soporte técnico eficiente, aunque con limitaciones en escalabilidad.
Accesibilidad económica	Requiere depósito mínimo bajo; sin comisiones por apertura.	Sin comisiones; políticas inclusivas para distintos segmentos.	Sin comisiones básicas; depende de la estabilidad del ingreso del usuario.	Sin comisiones por apertura; incentivos por uso recurrente.
Educación financiera	Programas de educación financiera en blog y redes sociales.	Promueve educación financiera mediante <i>app</i> y contenido digital interactivo.	Escasa oferta educativa formal; comunicación centrada en <i>marketing</i> .	Difusión limitada; enfoque en beneficios prácticos más que en formación.
Perfil del usuario	Jóvenes adultos y usuarios con conocimiento financiero medio.	Jóvenes urbanos con alta familiaridad tecnológica.	Usuarios con bajo acceso a la banca tradicional y población emergente digital.	Usuarios interesados en crédito rápido y compras en línea.
Adopción y posicionamiento	En crecimiento sostenido; destaca por respaldo institucional de Banregio.	Alta adopción; fuerte posicionamiento de marca y confianza del usuario.	Adopción moderada; base de usuarios fiel pero limitada.	Adopción en expansión; crecimiento sostenido en el segmento de crédito.
Impacto social e inclusión financiera	Promueve inclusión a través de servicios complementarios y microcréditos.	Amplía el acceso al crédito formal con procesos simplificados.	Favorece inclusión en segmentos de bajos ingresos y trabajadores informales.	Contribuye a la formalización del crédito digital en jóvenes adultos.
Fortalezas destacadas	Respaldo institucional, portafolio amplio y seguridad.	Experiencia de usuario, transparencia y atención personalizada.	Simplicidad y accesibilidad.	Rapidez, usabilidad y orientación al crédito.
Áreas de oportunidad	Fortalecer soporte técnico y educación financiera.	Expandir oferta de productos de ahorro e inversión.	Mejorar estabilidad técnica y recursos educativos.	Aumentar herramientas de educación financiera y diversificación de productos.

Fuente: Elaboración propia con base en Hey Banco (2024), Nu México (2025) y Sahagun (2024).

Los neobancos Hey Banco, Nu México, Albo y Klar fueron seleccionados por su relevancia, representatividad y nivel de innovación en el ecosistema financiero digital en México. Todos cuentan con presencia nacional, acceso mediante *apps* móviles, volumen significativo de usuarios y mode-

los de negocio distintos, desde plataformas vinculadas a bancos tradicionales hasta propuestas 100 % digitales. Su diversidad permite una comparación integral de aspectos técnicos, funcionales y contextuales, así como su contribución a la inclusión financiera digital en el país.

Desarrollo

La aparición de los neobancos en México puede entenderse desde la teoría de la innovación disruptiva, la cual plantea que las nuevas tecnologías transforman sectores consolidados al ofrecer soluciones más ágiles, económicas y orientadas a nichos desatendidos, de acuerdo a Clayton (Concur, 2022). Bajo este enfoque, los neobancos han irrumpido en el sistema bancario tradicional al operar sin sucursales físicas, eliminar comisiones y priorizar la experiencia digital del usuario.

Instituciones como Hey Banco, Nu México, Albo y Klar han introducido servicios financieros accesibles mediante aplicaciones móviles, que permiten desde la apertura de cuentas hasta la solicitud de créditos en minutos. Según BBVA (2025), estos actores digitales están ampliando el acceso financiero para sectores históricamente excluidos, como jóvenes sin historial crediticio, trabajadores independientes y habitantes de zonas semirurales.

Un ejemplo representativo es Nu México, cuya oferta de tarjetas sin anualidad y su aplicación intuitiva han captado a un segmento joven tradicionalmente marginado por la banca convencional (Nubank, 2023). De acuerdo con Endeavor México (2023), los neobancos representan un nuevo paradigma en América Latina, donde la innovación tecnológica se impone sobre la infraestructura bancaria tradicional.

El funcionamiento de los neobancos se sustenta en sus plataformas digitales, cuya adopción puede explicarse mediante la teoría de la aceptación tecnológica (TAM) de Venkatesh (2003). Esta teoría establece que la percepción de utilidad y la facilidad de uso determinan la disposición de los usuarios a adoptar una tecnología.

En México, las aplicaciones de Hey Banco, Albo y Klar han facilitado el acceso a servicios financieros mediante interfaces intuitivas, accesibles incluso para personas con baja alfabetización digital. Según Deloitte (2024), estas plataformas han sido catalizadoras clave de la transformación bancaria, integrando funciones de transferencias, pagos, ahorro y crédito en entornos digitales amigables. Camarena y Valenzuela (2023) subrayan que esta facilidad de uso ha sido crucial para la adopción entre usuarios primerizos, al reducir la fricción en el uso de herramientas financieras tecnológicas.

En México se ha comenzado a dar importancia a educar financieramente a la población, por medio de la inclusión financiera, ya que esta necesidad surge al entender que todo país en desarrollo lo tiene que implementar para lograr ser de primer mundo (Esparza Gallegos et al., 2024, p. 17). La inclusión financiera digital se refiere al acceso a

productos financieros mediante tecnologías digitales. El impacto positivo de las tecnologías digitales en la inclusión financiera ha sido significativo, especialmente al facilitar el acceso a servicios financieros en sectores menos favorecidos, y favorecer a un mayor número de ciudadanos. Su análisis se vincula con la teoría del comportamiento del usuario financiero, que explica cómo los factores personales, sociales y contextuales influyen en la adopción de innovaciones financieras.

Diversos estudios (Flores-Roux y Márquez, 2022; Deloitte, 2024) evidencian que los neobancos han reducido barreras como el historial crediticio o las comisiones elevadas. Por ejemplo, Albo permite abrir una cuenta sin requisitos complejos y ofrece herramientas para la gestión del gasto personal. No obstante, Social y De Personas (2024) advierten que persisten desafíos como la desconfianza, la baja alfabetización digital y deficiencias tecnológicas. Dado que más del 40 % de la población mexicana sigue excluida del sistema bancario formal (Banco Mundial, 2025), el rol de los neobancos en la inclusión financiera resulta prioritario.

Desde el enfoque técnico, las plataformas deben garantizar seguridad, funcionalidad y eficiencia. Orgaz (2025) las clasifica en tres dimensiones:

- Tecnológica: Infraestructura robusta, sistemas de cifrado y API abiertas que permiten integraciones externas y automatización.
- Funcional: Servicios como apertura de cuentas, transferencias y herramientas de presupuesto, con diseño intuitivo (COFECE, 2019).
- Operativa: Estabilidad, tiempos de respuesta y soporte al cliente que fortalezcan la confianza y fidelización (Deloitte, 2024).

La correcta integración de estas dimensiones posiciona a los neobancos como alternativas confiables frente a la banca tradicional.

El uso de plataformas financieras digitales depende de variables contextuales que determinan su adopción. De acuerdo con el Banco Mundial (2021), factores económicos como el nivel de ingresos, la disponibilidad de dispositivos y la conectividad influyen directamente en la adopción tecnológica. En zonas rurales, la falta de infraestructura y de alfabetización digital continúa siendo un obstáculo (INEGI, 2025).

En el ámbito social, la confianza y las recomendaciones entre pares son determinantes para la adopción de plataformas. Asimismo, la educación financiera y tecnológica resulta crucial, ya que el contenido educativo dentro de las aplicaciones contribuye a reducir la brecha digital (Banco Mundial, 2025).

La digitalización financiera en México ha tenido un crecimiento significativo, aunque con un desarrollo desigual

entre regiones. Según el INEGI (2025), el uso de internet y dispositivos móviles es considerablemente mayor en zonas urbanas que en áreas rurales, lo que limita el alcance y la adopción de los servicios financieros digitales en regiones con menor conectividad.

Esta brecha tecnológica plantea desafíos importantes para la inclusión financiera digital, especialmente en comunidades con baja infraestructura tecnológica y menor nivel educativo (Banco Mundial, 2021). En este sentido, los neobancos se enfrentan al reto de diseñar estrategias adaptadas a las diferencias territoriales y socioeconómicas del país (Flores-Roux y Márquez, 2022).

Los factores sociales influyen de manera determinante en la adopción de plataformas financieras digitales. La confianza institucional, la familiaridad con la tecnología y la influencia de las redes sociales son elementos que condicionan el comportamiento del usuario. Aunque los jóvenes

urbanos representan el grupo más propenso a usar servicios digitales (Excélsior, 2023), aún existen segmentos de la población que prefieren los canales tradicionales por desconfianza o desconocimiento (CNBV, 2022).

Desde el punto de vista económico, los productos con bajas comisiones y accesibles resultan especialmente atractivos para sectores históricamente excluidos, como trabajadores informales o personas sin historial crediticio (Contreras García, 2023). En este contexto, el modelo digital de los neobancos ofrece una alternativa viable y de bajo costo para la inclusión de estos sectores en el sistema financiero.

Este entorno mixto caracterizado por avances tecnológicos y barreras estructurales permite contextualizar el estudio en torno a los factores que explican la expansión, los retos y el potencial de consolidación de los neobancos en México.

TABLA 2. Aspectos contextuales y aspectos sociales

	HEY BANCO	NU MÉXICO	ALBO	KLAR	
ASPECTOS TÉCNICOS	Seguridad	Protocolos básicos de cifrado; protección de datos limitada.	Sistemas avanzados de encriptación y autenticación biométrica.	Cifrado SSL y autenticación de dos factores.	Cifrado AES-256 y monitoreo en tiempo real.
	Interfaz	Plataforma sencilla y básica.	Interfaz intuitiva y amigable.	Diseño moderno y fácil de usar.	Enfoque móvil con experiencia optimizada.
	Funcionalidad	Servicios limitados: cuenta básica y pagos.	Amplia gama: cuenta, tarjetas, crédito e inversiones.	Ahorro, pagos y crédito personal.	Cuentas, tarjetas, crédito rápido y pagos.
	Estabilidad	Reportes de caídas frecuentes.	Alta estabilidad con respaldo tecnológico.	Estabilidad adecuada y pocas interrupciones.	Plataforma robusta y de alta disponibilidad.
	APIs (integración)	Limitadas.	API abiertas para servicios externos.	Integración con otras <i>fintech</i> .	API bien documentadas y flexibles.
ASPECTOS SOCIALES	Accesibilidad	Zonas urbanas, jóvenes digitales.	Amplia penetración urbana.	Alcance urbano y semiurbano.	Enfocado en áreas urbanas y suburbanas.
	Comisiones	Bajísimas o nulas en productos básicos.	Sin comisiones en cuentas.	Sin comisión en cuentas básicas.	Comisiones competitivas y transparentes.
	Educación financiera	Material básico en app.	Programa integral de educación financiera.	Contenido educativo digital.	Orientación sencilla y accesible.
	Recomendación social	Creciente presencia en tiendas y alianzas.	Alta recomendación entre jóvenes.	Buena reputación digital.	Recomendado por su rapidez y accesibilidad.
	Atención al cliente	Chat y correo electrónico.	Atención multicanal (chat, teléfono).	Soporte por chat, <i>email</i> y teléfono.	Atención eficiente por chat y redes sociales.

Fuente: Elaboración propia con base en Hey Banco (2024), Nu México (2025) y Sahagun (2024).

TABLA 3. Fortalezas diferenciadas de las plataformas

Plataforma	Fecha de creación	Tipos de crédito	Mercado objetivo	Principales beneficios
HEY BANCO	2017 (como Banregio Digital). Relanzado en 2019 y autorizado como banco independiente en 2023.	Tarjetas de crédito, crédito personal y pyme.	Adultos jóvenes y emprendedores.	Transferencia de deuda, meses sin intereses, pagos seguros respaldados por VISA.
NU MÉXICO	Fundado en Brasil (2013). Operación en México desde 2019.	Tarjetas sin anualidad, préstamos personales, cuenta de débito.	Millennials y usuarios sin historial crediticio.	Sin comisiones, control total desde app y atención al cliente destacada.
ALBO	Fundado en 2016 por Ángel Sahagun.	Tarjeta de débito, crédito personal (piloto).	Jóvenes urbanos no bancarizados.	Sin comisiones, notificaciones en tiempo real y educación financiera en app.
KLAR	Fundado en 2019 por Stefan Möller, Daniel Aurtique y Gianluigi Davassi.	Tarjetas de crédito y líneas de crédito flexibles.	Usuarios digitales que buscan transparencia.	Cashback, app intuitiva, sin comisiones y gestión financiera simple.

Fuente: Elaboración propia con base en Hey Banco (2024), Nu México (2025) y Sahagun (2024).

Esta comparación permite evidenciar fortalezas diferenciadas: Nu México sobresale por su experiencia de usuario, Klar por su agilidad crediticia, Albo por su enfoque educativo, y Hey Banco por su accesibilidad y alianzas estratégicas.

La regulación de los neobancos en México se basa en la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera (Ley Fintech), promulgada en 2021, la cual define los lineamientos para la autorización, operación y supervisión de las instituciones financieras digitales bajo la vigilancia de la CNBV (2022). Adicionalmente, la Ley Federal de Protección al Consumidor y la Ley de Protección de Datos Personales garantizan la transparencia, el consentimiento informado y la protección de los datos financieros de los usuarios (Congreso de la Unión, 2024).

Cumplir con estas normativas no solo asegura la legitimidad de las operaciones, sino que también fortalece la confianza del usuario y promueve una innovación financiera responsable, consolidando la posición de los neobancos dentro del sistema financiero mexicano.

Las investigaciones recientes sobre neobancos en México se han concentrado en su contribución a la inclusión financiera y en el análisis de sus plataformas tecnológicas. Flores-Roux y Márquez (2022) destacan su capacidad de ampliar el acceso financiero mediante soluciones digitales, mientras que Deloitte (2024) enfatiza la importancia de la experiencia del usuario, la seguridad y la funcionalidad

como factores decisivos en la adopción. A escala internacional, estudios del *Financial Times* (2025) y la *Revista Mexicana de Economía y Finanzas* evidencian la creciente competencia global en el ecosistema *fintech*, donde los neobancos representan una tendencia estructural hacia la desintermediación y la digitalización bancaria.

No obstante, aún existe una brecha en la literatura académica, ya que la mayoría de los trabajos no realiza análisis comparativos entre plataformas específicas. Este estudio busca cubrir dicha laguna mediante un análisis transversal y comparativo de Hey Banco, Nu México, Albo y Klar, integrando variables técnicas y contextuales sustentadas en tres teorías clave: innovación disruptiva, aceptación tecnológica, y comportamiento del usuario financiero.

Resultados y Discusión

El análisis comparativo de las plataformas digitales de los neobancos Hey Banco, Nu México, Albo y Klar en México permite identificar los factores fundamentales que determinan su funcionamiento, adopción y posicionamiento dentro del ecosistema financiero digital nacional. Este análisis se estructura con base en dos dimensiones principales: los aspectos técnicos y los aspectos contextuales, cuyas variables se examinan para reconocer las fortalezas, debilidades y efectos sobre la experiencia del usuario.

En la dimensión técnica, se observan diferencias sustanciales en la infraestructura tecnológica, la usabilidad y el desempeño operativo de las plataformas. Nu México destaca por su sólida estructura tecnológica, interfaz intuitiva y altos niveles de estabilidad, lo que le permite ofrecer una experiencia fluida, segura y confiable, especialmente valorada por usuarios con mayor alfabetización digital. En contraste, Hey Banco presenta menor sofisticación en su diseño y ha enfrentado reportes de fallas técnicas, lo cual afecta su percepción de confiabilidad; sin embargo, su ventaja radica en mantener puntos físicos de operación que facilitan la transición hacia lo digital para usuarios menos familiarizados con la banca en línea.

Por su parte, Albo y Klar muestran un desempeño intermedio con propuestas bien equilibradas. Albo prioriza la estética visual y la facilidad de navegación, mientras que Klar sobresale por la rapidez en las transacciones y una arquitectura tecnológica escalable. En conjunto, las cuatro plataformas evidencian que la facilidad de uso, la compatibilidad móvil y la estabilidad son factores decisivos para la adopción de herramientas financieras digitales.

Desde el punto de vista funcional y operativo, la eficiencia en las operaciones, la claridad en la organización de contenidos y la rapidez de respuesta al cliente determinan la percepción de calidad del servicio. Nu México y Klar logran posicionarse como plataformas centradas en el usuario, ofreciendo entornos personalizados y ágiles. En cambio, Hey Banco y Albo enfrentan desafíos en atención al cliente y soporte técnico, lo que puede limitar la fidelización. La calidad de la experiencia del usuario emerge, así, como un elemento central que combina confianza, simplicidad y eficiencia.

En cuanto a los aspectos contextuales, la accesibilidad económica y el entorno social se identifican como factores determinantes para la inclusión financiera digital. Las plataformas que ofrecen cuentas sin comisiones o con costos reducidos como Klar y Albo atraen a segmentos tradicionalmente excluidos, especialmente jóvenes y trabajadores informales. No obstante, la adopción sostenida depende también de elementos como la educación financiera, la percepción de seguridad y la confianza en la tecnología. En este sentido, Nu México ha logrado construir una imagen confiable mediante estrategias de comunicación claras y una inversión constante en ciberseguridad, mientras que Hey Banco mantiene credibilidad por su vínculo con una institución bancaria tradicional.

El análisis también resalta la relevancia de la educación financiera y digital como condición para el uso efectivo de estas plataformas. Aquellos neobancos que integran materiales educativos, recomendaciones de ahorro o herramientas interactivas logran mayores niveles de adopción

y retención de usuarios. Nu México lidera en este aspecto, al ofrecer contenido pedagógico dentro de su aplicación, seguido por Klar y Albo, que comienzan a incorporar guías y recursos digitales. Hey Banco, en cambio, presenta limitaciones notables en este rubro.

En síntesis, los resultados muestran que el uso de plataformas digitales de neobancos en México está condicionado por una interacción compleja de factores técnicos, sociales y educativos. La simple disponibilidad de un servicio no garantiza su utilización; se requiere que este sea comprensible, confiable y adaptable a las condiciones del usuario. Asimismo, se subraya la necesidad de fortalecer la regulación, la interoperabilidad tecnológica y las estrategias de alfabetización financiera como parte de una política integral que promueva la inclusión digital y financiera en el país.

Conclusión

A partir del análisis realizado, se concluye que el fenómeno de la digitalización financiera en México no puede comprenderse únicamente desde su dimensión tecnológica, sino como un proceso integral donde convergen factores técnicos, operativos, sociales y educativos que determinan el uso, la adopción y la permanencia de los usuarios en las plataformas de los neobancos. La investigación responde así a la pregunta central: ¿Qué aspectos técnicos y contextuales influyen en el uso de las plataformas digitales de los neobancos Hey Banco, Nu México, Albo y Klar?

El estudio confirma que el uso y la aceptación de los neobancos están determinados por una combinación de variables interdependientes. En el plano técnico, destacan la infraestructura tecnológica, la usabilidad, la estabilidad operativa y la calidad del soporte, mientras que en el plano contextual inciden la educación digital, la percepción de confianza, el nivel de inclusión financiera y las condiciones socioeconómicas de los usuarios. Este enfoque integral permite comprender que la efectividad de estas plataformas no reside únicamente en su diseño tecnológico, sino en su capacidad para adaptarse a las necesidades reales del usuario mexicano.

La hipótesis de trabajo según la cual el uso de los neobancos se explica por la interacción de factores técnicos y contextuales se corrobora empíricamente. Los hallazgos evidencian que las diferencias en diseño, soporte, accesibilidad y educación financiera repercuten directamente en la percepción de utilidad, confianza y facilidad de uso. A su vez, el entorno social y cultural condiciona la disposición del usuario a sustituir o complementar los servicios bancarios tradicionales mediante herramientas digitales.

Asimismo, la investigación contribuye a llenar un vacío académico y empírico en torno a los estudios comparativos de neobancos en México, al ofrecer una perspectiva estructurada sobre sus fortalezas, debilidades y áreas de oportunidad. Este conocimiento resulta clave para promover estrategias orientadas a la inclusión financiera digital, la innovación tecnológica responsable y la alfabetización financiera, especialmente en sectores que aún enfrentan barreras de acceso.

De forma específica, se identifican diferencias sustantivas entre las plataformas analizadas:

- Nu México sobresale por su robustez tecnológica, su enfoque educativo y su estrategia de comunicación centrada en el usuario.
- Klar destaca por su agilidad operativa, bajo costo de acceso y flexibilidad tecnológica, lo que la hace atractiva para usuarios jóvenes.
- Albo equilibra funcionalidad, diseño visual y facilidad de navegación, orientándose a un público digital intermedio.
- Hey Banco, respaldado por una institución financiera tradicional, ofrece mayor seguridad percibida y presencia física, aunque enfrenta rezagos en innovación y atención digital.

Estos contrastes demuestran que no existe un modelo único de éxito dentro del ecosistema *fintech* mexicano, sino diversas estrategias de posicionamiento que responden a distintos perfiles de usuario y niveles de madurez digital, pero sí sirve como referente en el futuro sobre el tema. Finalmente, este estudio reafirma que el futuro de la banca digital en México depende de su capacidad para integrar tecnología, inclusión y confianza. Solo mediante un enfoque que combine innovación con educación y empatía hacia las condiciones reales de los usuarios, los neobancos podrán consolidarse como motores efectivos de inclusión financiera, desarrollo económico y transformación social.

Por último, queda mencionar que, desde una perspectiva teórica, la investigación se circunscribe a marcos conceptuales vinculados a la adopción tecnológica y la inclusión financiera digital, sin profundizar en modelos psicológicos o sociológicos del comportamiento del usuario. Asimismo, el análisis se basa en un conjunto específico de variables técnicas y contextuales, lo que limita la incorporación de otros enfoques teóricos emergentes. Finalmente, al tratarse de un estudio cualitativo de alcance interpretativo y contextualizado en el entorno mexicano, los hallazgos no pretenden construir modelos teóricos universales ni generalizables, sino aportar evidencia analítica para la comprensión del fenómeno en un contexto específico.

Referencias

- Banco Mundial (2021). *Inclusión financiera en América Latina y el Caribe: Avances y desafíos*. <https://www.worldbank.org>
- (2021). *The global state of financial inclusion and digital financial services*. <https://www.worldbank.org>
- (2022). *Fintech and financial inclusion: Navigating risks and opportunities*. <https://www.worldbank.org>
- (2025). *Financial inclusion and fintech: Insights from Latin America*. <https://www.worldbank.org>
- Barradas Domínguez, L., y Álvarez Ascencio, J. A. (2024). Inclusión financiera: análisis desde la perspectiva de género y sus implicaciones en los objetivos de desarrollo sostenible. *Diagnóstico Fácil Empresarial*, 11(22), 46-53. <https://doi.org/10.32870/dfc.vi22.156>
- BBVA (2025). *Panorama de los servicios financieros digitales en México*. <https://www.bbva.com>
- Camarena, F., y Valenzuela, M. (2023). Factores de adopción tecnológica en servicios financieros digitales. *Revista Latinoamericana de Innovación Financiera*, 12(3), 45-61. <https://www.remef.org.mx/index.php/remef/article/view/2043>
- Comisión Federal de Competencia Económica (COFECE) (2019). *Estudio sobre el sistema financiero y competencia en servicios bancarios*. <https://www.cofece.mx>
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) (2022). *Informe de inclusión financiera 2022*. <https://www.gob.mx/cnbv>
- (2023). *Informe anual de actividades 2023*. <https://www.gob.mx/cnbv>
- CONCUR (2022). ¿Qué es la innovación disruptiva y cuáles son los principales beneficios para las empresas? <https://www.concur.com.mx/blog/article/innovacion-disruptiva-mx>
- Congreso de la Unión (2024). *Ley Federal de Protección al Consumidor y Ley de Protección de Datos Personales*. Diario Oficial de la Federación.
- Congreso de los Estados Unidos Mexicanos (2018). *Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera*. Diario Oficial de la Federación. <https://www.dof.gob.mx>
- Contreras García, L. (2023). Inclusión financiera en sectores informales: Retos y oportunidades. *Revista de Estudios Económicos*, 18(2), 45-63.
- Deloitte (2024). *Reporte de tendencias en banca digital y experiencia del cliente 2024*. Deloitte México. <https://www2.deloitte.com/mx>
- (2024). *Transformación digital de los servicios financieros en América Latina*. <https://www2.deloitte.com/mx>
- El País (2024, marzo 10). *Fallas técnicas y cobros indebidos: Usuarios de Hey Banco cuestionan su fiabilidad*. <https://elpais.com/mexico/>

- Endeavor México (2023). *Neobancos en América Latina: Transformando el acceso financiero*. <https://mexico.endeavor.org/el-papel-de-los-neobancos-en-materia-de-inclusion-financiera/>
- Esparza Gallegos, M., Herrera Díaz de León, L. L., y Colmenares Flórez, R. A. (2024). Inclusión financiera en las personas de comunidades rurales para mejorar sus condiciones de vida. *Diagnóstico Fácil Empresarial*, 11(22), 13-21. <https://doi.org/10.32870/dfe.vi22.156>.
- Excelsior (2023, agosto 15). *Millennials, los más adeptos a los neobancos*. <https://www.excelsior.com.mx>
- (2023, marzo 12). *Jóvenes prefieren apps para manejar sus finanzas*. Grupo Imagen. <https://www.excelsior.com.mx>
- Financial Times (2025). *The rise of digital-only banks in emerging markets*. <https://www.ft.com>
- Flores-Roux, E., y Márquez, A. (2022). *Inclusión financiera digital en México: Avances y retos*. Centro de Estudios Espinosa Yglesias (CEEY). <https://www.ceey.org.mx>
- Flores-Roux, E., y Márquez, P. (2022). *Innovación financiera y transformación digital en América Latina*. Centro de Estudios para la Inclusión Financiera.
- Gobierno de México (2021). *Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera (Ley Fintech)*. Diario Oficial de la Federación. <https://www.dof.gob.mx>
- Hernández-Sampieri, R., Mendoza, C., y Baptista, L. P. (2023). *Metodología de la investigación* (7.ª ed.). McGraw-Hill.
- Hey Banco (2024). *Información corporativa y productos*. <https://www.heybanco.com>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (2023). *Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) 2022*. <https://www.inegi.org.mx>
- (2024). *Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2024*. <https://www.inegi.org.mx/programas/enif/>
- (2025). *Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) 2025*. <https://www.inegi.org.mx>
- (2025). *Estadísticas sobre disponibilidad y uso de tecnologías de la información en los hogares*. <https://www.inegi.org.mx>
- Nu México (2025). *Acerca de Nu y sus servicios*. <https://www.nu.com.mx>
- (2025). *Reporte anual y oferta de productos financieros*. <https://www.nu.com.mx>
- Nubank (2023). *Informe de impacto social y financiero en México*. <https://www.nubank.com.mx>
- OpenAI (2025). *ChatGPT. Modelo de lenguaje grande*. <https://chatgpt.com/>
- Orgaz, C. J. (2025). El acelerado crecimiento de los neobancos y su lucha por ganarles espacio en el mercado a los bancos tradicionales. *BBC Mundo*. <https://www.bbc.com/mundo/articulos/c939pwgz96go>
- Quintero Peña, A., y Mejía Baños, G. (2022). Factores que inciden en la adopción de tecnologías financieras en México. *Revista Mexicana de Ciencias Sociales*, 18(1), 55-74. <https://doi.org/10.21919/remef.v17i2.659>
- Revista Mexicana de Economía y Finanzas (s/f). *La competencia de los neobancos frente a la banca tradicional*. <https://www.remef.org.mx>
- Sahagún, Á. (2024). *Albo: Finanzas digitales para una nueva generación* [Presentación corporativa]. <https://www.albo.mx>
- (2024). *Fundador de Albo: Innovación en servicios financieros digitales*. Forbes México. <https://www.forbes.com.mx>
- Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) (2020). *Estrategia Nacional de Inclusión Financiera 2020-2024*. <https://www.gob.mx/shcp/documentos/estrategia-nacional-de-inclusionfinanciera-2020-2024>
- Social, R., y De personas, H. (2024). Adopción de servicios fintech: Brechas digitales y confianza del usuario. *Revista Mexicana de Estudios Sociales*, 15(2), 60-80. <https://www.deloitte.com/latam/es/industries/financial-services/analysis/inclusion-financiera-en-mexico.html>



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA